

Palveluasiantuntijan opaskirja vuokraalvontaan – Case Sato Oyj

Vilma Pyykönen

Liiketalous

Tekijä tai tekijät Vilma Pyykönen	Ryhmätunnus tai aloitusvuosi 2015
Raportin nimi Palveluasiantuntijan opaskirja vuokralvontaan – Case Sato Oyj	Sivu- ja liitesivumäärä 16 + 185
Opettajat tai ohjaajat Tuija Koskimäki	
<p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö käsittelee vuokranantajan oikeuksia ja velvollisuuksia vuokralvonnassa työtehtävien näkökulmasta. Kohdeyrityksenä toimii Sato Oyj, joka on yksi Suomen suurimmista asuntosiirtoyhtiöistä.</p> <p>Työn tavoitteena on luoda päivitettävä sekä helposti käytettävissä oleva opaskirja työtehtävien hoitoon vuokralvonnassa työskenteleville palveluasiantuntijoille. Oppaan tarkoituksena on tiivistää ja koota yksiin kansiin ohjeita vuokralvonnassa yleisimmistä työtehtävistä sekä helpottaa täten monipuolisen työnkuvan omaavien palveluasiantuntijoiden arkea. Oppaan avulla etenkin uusien työntekijöiden on helpompaa sisäistää työtehtäviä ja niihin liittyviä toimenpiteitä, eri tahoja sekä kokonaisen työn hahmottamista.</p> <p>Työn teoreettisessa osuudessa käsitellään vuokralvonnassa työnkuvan kannalta olennaisimpia aiheita, joiden ympärille myöhemmin empiirisessä osiossa esiteltävä opaskirjaprodukti on luotu. Teoreettista tietoa aiheisiin liittyen on haettu ja koottu eri lähteistä sekä muista niin kirjallisista kuin myös sähköisistä lähteistä.</p> <p>Työn toteutustapana oli sähköisessä muodossa oleva opaskirjatiedosto, joka on ladattu kohdeyrityksen pilvipalveluun. Näin tiedosto voidaan jakaa kaikkien vuokralvontatiimin palveluasiantuntijoiden käyttöön ja se pysyy aina ajan tasalla, kun sinne saadaan kätevästi päivitettyä muuttuneita ohjeistuksia.</p> <p>Työ toteutettiin yhteistyössä kohdeyrityksen vuokralvontatiimin kanssa, jossa työskentelee noin kymmenkunta palveluasiantuntijaa.</p> <p>Työtä työstettiin muutaman kuukauden ajan keväällä 2018.</p> <p>Työn tuloksena kohdeyritys sai käyttöönsä 185-sivuisen opaskirjan.</p> <p>Opinnäytetyön opaskirjaproduktia ei julkaista.</p>	
Asiasanat vuokralvonta, vuokranantaja, vuokrasuhde, häätö, vuokravakuus,	

Sisällys

Lyhenteet.....	1
1 Johdanto	2
2 Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet	3
2.1 Vuokravakuus	3
2.2 Eräpäivä ja vuokran maksaminen	4
2.3 Maksumuistutus.....	4
2.4 Haaste ja häätö.....	5
2.5 Vuokrankorotukset	7
3 Opaskirja	8
3.1 Kohdeyritys	8
3.2 Tavoite ja ongelma	9
3.3 Suunnitelmakuvaus ja toteutus	9
3.4 Rajaus	10
3.5 Rakenne ja sisältö	10
3.6 Visuaalinen ulkoasu.....	11
3.7 Yhteenvedo	11
4 Pohdinta	12
4.1 Oma oppiminen	12
4.2 Tavoitteiden toteutuminen.....	12
Lähteet.....	13
Liitteet.....	16
Liite 1. Palveluasiantuntijan opaskirja vuokra- valvontaan	16

Lyhenteet

AHVL	Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481
MVL	Maanvuokralaki 29.4.1966/258
OK	Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4
UK	Ulosottokaari 15.6.2007/705

1 Johdanto

Vuokra-asuminen on yhä suositumpaa kaupungistumisen sekä ihmisten asumistottumusten muuttumisen myötä. Jo vuonna 2013 Helsingissä vuokralla asuvien asuntokuntien määrä ohitti omistusasujat ja Tampere sekä Turku tulevat kovaa vauhtia perässä. (Kaleva, 2018) Etenkin nuoret kaipaavat asumiselta joustavuutta, sillä nykyään opiskelu ja työskentely on liikkuvampaa kuin aikaisemmin. (Aaltonen, L. 2018) Ihmisten halu asua vuokralla näkyy myös ensiasuntojen ostajamäärissä. Vuonna 2006 ensiasunnon ostajia oli 34 159, mutta kymmenen vuotta myöhemmin, vuonna 2016, ostajia oli enää 20 944, joten laskua on lähes 40 prosenttia. (Tilastokeskus, 2017)

Vuokra-asumisen lisääntyessä, lisääntyvät myös vuokravalvojen työt, sillä yleisin syy vuokrasuhteen päättymiseen on vuokranmaksuun liittyvät ongelmat. (Mettänen, H. 2016) Tämän opinnäytetyön tavoitteena onkin koota yksiin kansiin kohdeyrityksen vuokravalvonnan yleisimpien työtehtävien ohjeet ja helpottaa siellä työskentelevien palveluasiantuntijoiden monipuolisen työnkuvan hallitseminen entistä paremmin.

Opinnäytetyö alkaa teoriaosiossa, jossa perehdytään eri lakien sekä kirjallisuuden kautta juuri vuokravalvonnan näkökulmasta tärkeisiin vuokranantajan oikeuksiin ja velvollisuuksiin. Tämän jälkeen empiirisessä osiossa käydään läpi kohdeyritykselle tehtyä opaskirjaproduktin sisältöä, sen työstämistä sekä lopputulosta. Viimeisessä pohdita-kappaleessa mietitään, millainen opinnäytetyöprojekti kaikkiaan oli, mitä siitä jäi käteen niin oman oppimisen kuin myös tavoitteiden asettelun kautta.

2 Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet

Tässä opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään vuokravalvonnan työtehtäviin olennaisesti liittyviä vuokranantajan oikeuksia ja velvollisuuksia. Näiden samojen aiheiden ympärille on rakennettu opinnäytetyön produktina oleva opaskirja, joissa aiheisiin paneudutaan kohdeyrityksen vuokravalvonnan työtehtävien kautta.

Asuinhuoneiston vuokraamisesta on säädetty Suomessa laki vuonna 1995. Tätä lakia sovelletaan vuokrasuhteisiin, joissa rakennus tai sen osa on luovutettu asuinkäyttöön, vuokraa vastaan, toiselle osapuolelle. (AHVL 481/1995, 1 luku 1§ 1 momentti)

2.1 Vuokravakuus

Vuokranantajalla on AHVL (481/1995) 1 luvun 8§:n 1 ja 2 momentin mukaan oikeus asettaa kohtuullinen, mutta enintään kolmen kuukauden vuokraa vastaava vuokravakuusvaade vuokralaiselle. Vuokravakuus tunnetaan myös nimellä takuuvuokra ja sen tarkoitus on ennaltaehkäisevästi vaikuttaa mahdollisiin vuokrasuhteessa ilmeneviin häiriöihin sekä turvata vuokranantajan omaisuutta kuin myös asemaa. Mikäli vuokralainen ei maksa vuokrasopimuksessa sovittua vuokravakuutta, voidaan vuokrasopimus purkaa tällöin ilman irtisanomisaikaa, sillä vakuuden maksamatta jättäminen on vuokrasuhteen purkuperuste. (Kuluttajaliitto, 2012, 6 ja 20)

Jos vuokralainen ei täytä velvoitteitaan eli laiminlyö vuokranmaksunsa tai aiheuttaa huoneiston kunnolle normaalista kulumisesta poikkeavaa vahinkoa, on vuokranantajalla tällöin oikeus käyttää vuokravakuutta näiden vahinkojen aiheuttamien kulujen kattamiseksi. (Suomen perintätoimisto, 2016) Jotta vuokravakuuden käyttämisestä ei aiheutuisi kiistoja vuokransuhteen loputtua, niin olisi tärkeää tehdä asunnon alkutarkastus huolellisesti. (Hienonen, Kinnunen & Viita 2015, 31) Tarkastuksessa tulisi kirjata kaikki huoneistossa olevat kulumat ylös ja ottaa näistä kohdista valokuvia. (Tolonen 2015) Lopputarkastus olisi suoritettava myös huolella, jotta voitaisiin osoittaa mitkä huoneiston kulumat, viat tai vauriot ovat syntyneet vuokrasuhteen aikana ja mitkä ennen sitä. (Kuluttajaliitto, 2013)

Vuokranantajan tulee palauttaa vuokravakuus vuokralaiselle viipymättä vuokrasopimuksen päätyttyä, mutta mitään tarkkaa palautusaikaa ei ole laissa määrätty. (Hienonen ym. 2015, 75) Kuluttajaliiton mukaan kohtuullinen aika vuokravakuuden palauttamiselle on 1-2 viikkoa. (Kuluttajaliitto, 2012) Vuokravakuuden palautukselle voidaan kuitenkin määrittää vuokrasopimuksessa eräpäivä. Jos vuokravakuuden palautus menee vuokrasopimuksessa sovitun eräpäivän yli, voi vuokralainen vaatia tällöin vakuudelleen korkolaissa määriteltyä viivästyskorkoa vakuuden palautuksen eräpäivästä lähtien. (Palm 2014)

2.2 Eräpäivä ja vuokran maksaminen

Rahana maksettava vuokra tulee maksaa vuokrasopimuksessa sovittuna eräpäivänä pankin tai muun maksupalveluntarjoajan välityksellä. Jos vuokrasopimuksessa ei ole sovittu vuokramaksulle tiettyä eräpäivää, tulee vuokra AHVL (481/1995) 3 luvun 34 §:n 1 momentin mukaan suorittaa maksukauden toisena päivänä, ellei tämä päivä ole AHVL (481/1995) 1 luvun 12 §:n 1 momentissa mainittu arkilauantai, pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä taikka joului- tai juhannusaatto, koska näin ollen vuokran voi suorittaa seuraavana arkipäivänä.

Vuokran ei kuitenkaan tarvitse olla perillä vuokranantajalla vuokran eräpäivänä, vaan riittää että vuokralainen on eräpäivänä lähettänyt vuokrasuorituksen vuokranantajalle. Maanvuokralain (258/1966) 1 luvun 8 § 3 momentissa sanotaan että ”vuokra katsotaan maksetuksi sinä päivänä, jona se on veloitettu maksajan tililtä tai maksettu käteisenä maksupalveluntarjoajan toimipaikkaan.” (MVL 258/1966, 1:8.3) Rahana maksettava vuokra voidaan aina maksaa joko posti- tai pankkisiirtona tai postiosoituksena. Vuokranantaja ei voi asettaa sellaista ehtoa, että vuokra tulisi maksaa käteisellä, koska edellä kuvattujen vuokranmaksutapojen täytyy aina olla mahdollisia. (Rikalainen, 2009, 38)

2.3 Maksumuistutus

Hyvän perintätavan mukaisesti vuokranantajan tulee muistuttaa vuokralaista vuokranmaksamattajättämisestä maksumuistutuksella. Vuokrasaatavien perintää säätelee laki saatavien perinnästä (513/1999), jossa hyvä perintätapa on määritelty 4§:ssä seuraavasti; ”Perinnässä ei saa käyttää hyvän perintätavan vastaista tai muutoin velallisen kannalta

sopimatonta menettelyä.” (Laki saatavien perinnästä 31/2013, 4§) Maksumuistutus tulee olla kirjallinen ja sen vähimmäissisältö on määritelty laissa sisältäväksi vähintään seuraavat tiedot; ”velkojan nimi ja osoite; saatavan peruste; eriteltyinä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut; vaadittu kokonaissumma; kenelle, miten ja milloin saatava on maksettava; velallisen mahdollisuus esittää huomautuksia saatavan määrästä ja perusteesta sekä missä ajassa huomautukset on esitettävä sekä kenelle huomautukset on esitettävä”. (Laki saatavien perinnästä 31/2013, 5§ ja 5a§)

Vuokralaiselta saa vaatia perintäkuluja vuokran viivästymisestä. Maksumuistutuksen, joka sisältää perintäkulun voi lähettää velalliselle aikaisintaan 14 päivän kuluttua vuokran eräpäivästä. (Laki saatavien perinnästä 31/2013, 10 b §) Perintäkulujen enimmäismäärät on säädetty tarkasti edellä mainitun lain 10 a §:ssä velan saatavan suuruuden sekä luonteen mukaisesti.

2.4 Haaste ja häätö

Jos vuokralainen ei maksumuistutuksista huolimatta suorita auki olevia vuokrasaataviaan vuokranantajalle ja jatkaa vuokranmaksuvelvoitteensa laiminlyöntiä, on vuokranantajalla oikeus lähteä perimään saataviaan tuomioistuinkäsittelyyn. Samassa yhteydessä vuokralaiselle haetaan myös häätöä. AHVL (481/1995) 7 luvun 61§ mukaisesti vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus mikäli ”vuokralainen laiminlyö suorittaa vuokran säädettyssä tai sovitussa ajassa”. (AHVL 481/1994 7:61) Edellä kuvattu oikeus ei kuitenkaan päde mikäli ”purkamisperusteen aiheuttaneella menettelyllä on vähäinen merkitys”. (AHVL 481/1994 7:61) Jos vuokralaisella on yhdestä kahteen vuokraa maksamatta, ei voida enää katsoa, että sillä olisi vähäinen merkitys yksityiselle vuokranantajalle, mutta asuntoja vuokraavalle yhtiölle tai kunnalle sen voidaan katsoa olevan vielä vähäinen. (Huovinen, 2016) Pääsääntöisesti suuret vuokranantajayhtiöt ja kunnat lähettävät haasteen tuomioistuinkäsittelyyn, mikäli vuokralaisella on kahdesta kolmeen vuokraa rästissä ja vuokranmaksun laiminlyönti on ollut toistuvaa. (Pikaperintä)

Vuokranantaja lähettää määrämuotoisen haastehakemuksen huoneenvuokra-asiaassa vuokraamansa huoneiston osoitteen mukaiseen käräjäoikeuteen tai vuokralaisen tuomiopiiriin kuuluvaan käräjäoikeuteen. (Minilex) Vuokrasaatavien haastehakemuksessa

tulisi mainita tuomioistuimen nimi, osapuolten henkilö- ja yhteystiedot, vaadittavat asiat kuten velkaerittely viivästyskorkoineen sekä vuokrasuhteen purkuvaatimus, maininta asian riidattomuudesta, vuokrasopimuksen kirjallinen muoto mihin vaatimuksilla vedotaan, halutessaan vaade korvata kantajan oikeudenkäyntikulut, perustelut vaadittaville asioille, tuomioistuimen toimivaltaisuuden peruste ja loppuun kantajan allekirjoitus sekä päivämäärä, jolloin haastehakemus on luotu. (OK 4/1734 5:2-4)

Haastehakemus tulee vireille, kun vuokranantajan lähettämä kirjallinen haastehakemus saapuu käräjäoikeuteen. (Hienonen ym. 2015, 104) Tämän jälkeen haastemies antaa haasteen tiedoksi vuokralaiselle ensisijaisesti postitse saanti- tai vastaanottotodistuksen kanssa. Vuokralaisen suostumuksella haaste voidaan antaa tiedoksi myös sähköisenä viestinä ja joskus jos edellä mainitut tavat eivät tavoita vuokralaista, niin haastemies voi toimittaa tiedoksiannon suoraan vuokralaiselle käymällä hänen kotonaan. (Oikeus.fi a) Haasteen tiedoksiantohetkestä alkaa vuokralaisen 14 vuokrakautta kestävä vastine aika, jonka aikana vuokralainen voi vastustaa haastetta tai maksaa velkansa pois. Jos vuokralainen maksaa velkansa pois vastineajan sisällä, voi vuokranantaja halutessaan peruuttaa haastehakemuksen käräjäoikeudesta ja asia jää sillensä tai halutessaan jatkaa haasteprosessia pelkän hädän osalta. Mikäli vuokralainen ei vastusta haastetta, muttei myöskään suorita velkojaa niin että vuokranantaja peruuttaisi haastehakemuksen, niin tällöin käräjäoikeus ratkaisee asian antamalla yksipuolisen tuomion. (Hienonen ym. 2015, 105)

Yksipuolisen tuomion myötä vuokralaiselle tulee maksuhäiriömerkintä ja asian käsittely siirretään ulosottoon vuokralaisen häätöä ja vuokravelan perintää varten. Ulosottomies määrää vuokralaiselle muuttopäivän, jolloin tämän tulisi muuttaa pois huoneistosta ja jättää se vuokranantajan hallintaan. Mikäli vuokralainen ei muuta huoneistosta muuttopäivänä, tulee ulosottomies toimeenpanemaan hädän, jolloin vuokralainen ja hänen huoneistossa oleva omaisuutensa poistetaan ja vuokralaisen pääsy huoneistoon estetään. Vuokralaisen ei tarvitse olla läsnä hädössä, vaan se voidaan toteuttaa ilman hänen läsnäoloaan. (Oikeus.fi b) Ulosottomies voi antaa vuokralaisen tavaroiden hävittämisen jonkun ulkopuolisen tehtäväksi tai myöntää vuokranantajalle hävitysluvan, jonka turvin vuokranantajalla on lupa menetellä vuokralaisen arvottoman ja vähäarvoisen omaisuuden kanssa haluamallaan tavalla. (UK 705/2007 7:6) Kun häätö on suoritettu, niin ulosotto jatkaa vuokravelan perintää vuokralaiselta.

2.5 Vuokrankorotukset

Vuokranantajalla on oikeus korottaa vuokraa vain, mikäli tällainen ehto on kirjattu vuokrasopimukseen. Poikkeuksen tähän tekee se, että mikäli vuokralainen ja vuokranantaja eivät AHVL (481/1994) lain voimaantulon jälkeen ”ole vuokran korottamisesta muuta sopineet, saa vuokranantaja sen jälkeen, kun on kulunut vuosi lain voimaantulosta, vuosittain korottaa vuokraa lain voimaantulon jälkeen tapahtunutta kuluttajahintaindeksin muutosta vastaavalla määrällä ilmoittamalla kirjallisesti vuokralaiselleen vuokran korotus, uusi vuokra ja korotuksen voimaantulo.” (AHVL 481/1994 13:99,1)

Vuokrankorotuksen peruste täytyy olla yksilöity, joko prosentuaalinen, euromääräinen tai indeksiin sidottu. (Hughes, 2017) Vaparaahoitteisten ja aravarahoitteisten asuntojen vuokrantarkistukset eroavat toisistaan. Ensiksi mainitun vuokrantarkistus sidotaan yleisimmin elinkustannus- tai kuluttajahintaindeksiin, jolloin ”indeksin pisteluvuista lasketaan edellisen tarkistuksen jälkeen tapahtunut prosentuaalinen muutos ja tällä prosenttimäärällä tarkistetaan vuokra”. (Hienonen ym. 2015, 45) Aravarahoitteisten asuntojen vuokrantarkistuksiin vaikuttaa Aravalaki (1189/1993) ja vuokrasopimuksessa ei tarvitse olla erillistä ehtoa vuokran tarkistamisesta. Arava-kohteiden huoneistoja vuokratessa on kuitenkin syytä mainita vuokralaiselle, että vuokranmäärityksessä ja -tarkistuksessa käytetään omakustannusperiaatetta. (Hienonen ym. 2015, 49)

3 Opaskirja

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön salainen produkti on sähköinen opaskirja, joka luotiin kohdeyrityksen käytössä olevaan pilvipalveluun. Opaskirja tuli kohdeyrityksen vuokravalvonnassa työskentelevien palveluasiantuntijoiden työvälineeksi ja korvasi osittain puutteelliset, vanhentuneet sekä hajallaan aiemmin olleet erilliset ohjetiedostot. Produktin tarkoituksena on helpottaa ja selkiyttää erilaisten työtehtävien tekemistä sekä mahdollistaa kokonaisen työn hahmottaminen entistä paremmin.

3.1 Kohdeyritys

Sato Oyj (myöhemmin Sato) on yksi Suomen suurimmista asuntosijoitusyhtiöistä, joka omistaa noin 25 800 vuokrakotia ja työllistää noin 212 työntekijää. Yhtiön liikevaihto oli vuonna 2017 280 miljoonaa euroa ja sijoitusomaisuuden käypäarvo 3,6 miljardia euroa. Saton asunnoista 80 prosenttia sijaitsee pääkaupunkiseudulla ja loput Suomen suurimmissa kasvukeskuksissa sekä Pietarissa, Venäjällä. (Sato tilinpäätös 2017, 3 ja 26)

Sato on perustettu vuonna 1940, jolloin se rakennutti asuntoja sodan jälkeiseen Suomeen. 1970-luvulla yhtiö oli Suomen suurin asuntorakennuttaja, mutta vasta 1990-luvulla Sato aloitti asuntojen omistamisen ja isännöinnin, jolloin asuntojen nykyinen vuokraustoiminta alkoi. 2010-luvulla Sato on tehnyt merkittäviä strategisia muutoksia, sillä muun muassa vuonna 2017 Sato otti yli kymmenen vuoden ajan ulkoistettuna pitämänsä isännöinnin takaisin itselleen ja rekrytoi tämän myötä kymmenittäin uusia työntekijöitä. (Sato a)

Saton kolme arvoa ovat rima korkealla, ihminen ihmiselle sekä osaamisen ilo ja rentous. Näiden arvojen sekä strategiansa ”Asiakas ensin” pohjalta Sato pyrkii palvelemaan asiakkaitaan entistä paremmin nyt ja tulevaisuudessa. Saton missio on ”Mullistamme asumisen – tarjoamme enemmän kuin seinät” ja tämä viittaa siihen, että Sato pyrkii jatkuvasti kehittämään uusia asumisen konsepteja ja tutkimaan asiakkaidensa tarpeita entistä paremmin. Joulukuussa 2017 valmistunut SATO StudioKoti on yksi esimerkki uuden asumisen konseptista, jossa asukkaat saavat vuokraamansa huoneiston lisäksi ympärilleen tiiviin yhteisön kaikkine yhteisine aktiviteetteineen. (Sato b)

3.2 Tavoite ja ongelma

Opaskirjan tavoitteena on koota yhteen tiedostoon ohjeet yleisimpien työtehtävien tekemiseen sekä rakentaa niistä selkeä kokonaisuus helposti kaikkien tiimin palveluasiantuntijoiden saataville. Tavoitteena on myös yhtenäistää eri työntekijöiden toimintamalleja eri työtehtävissä ja luoda siten yhtenäiset sekä toimivat ohjeet.

Opaskirjan luomisella halutaan päivittää työtehtävien ohjeistuksia, keskittää ne yhteen paikkaan ja mahdollistaa niiden helppokäyttöisyys, päivitettävyyys sekä toimivuus arjessa. Edellä mainitut ominaisuudet puuttuivat vanhoista ohjeista ja se koettiin ongelmaksi, johon halutaan produktin luomisella löytää ratkaisu. Opaskirjaa tarvitaan myös uusien työntekijöiden perehdytykseen ja apuvälineeksi sen jälkeiseen itsenäiseen työskentelyyn tiimin tuen ohelle.

3.3 Suunnitelmakuvaus ja toteutus

Opaskirja syntyi työtehtävien tekemisen ohessa muutaman kuukauden aikana. Lähtökohtaisesti opaskirja sai uutta sisältöä aina silloin kun uusi työtehtävä tuli eteen ja näin ollen opaskirja laajentui yhtä aikaa palveluasiantuntijan taitojen karttuessa.

Opaskirjan suunnitelmallinen toteutus alkoi helmikuussa 2018 ja kesti lopulta lähes kolme kuukautta aina toukokuuhun 2018 asti. Tänä aikana työstin opaskirjaa kokopäivätyön ohessa iltaisin ja viikonloppuisin. Työpäivän aikana otin kuvakaappauksia eri järjestelmistä työtehtäviä tehdessäni ja iltaisin käsittelin kuvia sekä kirjoitin ohjetekstejä. Testasin myös ohjeiden toimivuutta, kun tein työtehtäviä uudemman kerran.

Itselläni oli jo alusta alkaen selvä suunnitelma siitä, millaisen opaskirjan halusin tehdä. Mielestäni oppaan tuli sisältää paljon ymmärrystä helpottavia kuvia, lyhyitä tekstejä sekä selkeitä ohjeistuksia. Halusin opaskirjassa keskittyä itse työtehtävien tekoon ja mahdollistaa lukijan hihojen käärimisen sekä hommiin ryhtymisen saman tien. En täten suunnitellut opaskirjasta esseemuotoista iltalukemista uusille palveluasiantuntijoille, vaan ennemminkin itse toimintaan ohjaava ja sitä tukevaa apuvälinemateriaalia. Jo ennen kuin aloitin produktin tekemisen, näin lopputuloksen mielessäni selkeästi ja kirkkaasti, vain toteutus oli sen näyn ja tyhjän asiakirjan välissä.

Opaskirjan toteutus ei tapahtunut ensimmäiseltä sivulta edeten viimeiselle sivulle. Suunnittelin ensin produktille rungon eli eri aiheiset kappaleet, joiden alle hahmottelin aiheisiin liittyviä työtehtäviä. Tämän jälkeen aloin täyttämään opaskirjaa työtehtävä ohjeistuksilla sitä mukaan, kun niiden tekeminen tuli ajankohtaiseksi töissä, sillä palveluasiantuntijat tekevät erilaisia työtehtäviä pitkin kuukautta. Kun noin 80 prosenttia produktista oli valmiina, tein työlle visuaalisen ulkoasun muutoksen sekä loin kappaleiden alkuihin lyhyitä alustustekstejä. Lopuksi vielä tarkistin sekä selasin opaskirjan läpi.

3.4 Rajaus

Opaskirjan haasteena oli ehdottomasti sen rajaaminen. Kohdeyrityksen vuokravalvon-
nassa työskentelevällä palveluasiantuntijalla on hyvin monipuolinen työnkuva ja siihen
liittyvät työtehtävät. Rajaus tapahtui tärkeimpien ja yleisimmin tehtävien työtehtävien
mukaan. Joitakin työtehtäviä tehdään aivan päivittäin, toisia viikoittain, kuukausittain ja
vuosittain. Opaskirja keskittyi lähinnä päivittäin ja kuukausittain tehtäviin työtehtäviin.
Tulevaisuudessa opaskirja laajenee mahdollisesti vielä paljon kattavammaksi.

3.5 Rakenne ja sisältö

Opaskirja rakentuu 14:sta eri kappaleesta ja lukuisista alaotsikoista. Jokaista kappaletta
ennen on kuvallinen sivu, jonka tarkoitus on toimia kansilehtenä kappaleelle, mutta olla
myös osa toistuvaa, visuaalista ilmettä, joka jatkuu läpi koko produktin. Opaskirjan ot-
sikot on linkattu sisällysluetteloon, joten sen kautta voi siirtyä haluamaansa kohtaan
yhdellä klikkauksella. Produktin ohjeissa olevat kuvakaappauskuvat järjestelmistä ke-
ventävät yleisilmettä ja rakenne pysyy selkeänä, mikä tekee siitä helposti luettavan.

Opaskirjan sisältö koostuu vuokravalvonnan työtehtävien ohjeistuksista. Produktissa
käydään aluksi läpi kohdeyrityksen vuokravalvontaa ja sitä mitä siellä oikeastaan teh-
dään. Lisäksi tutustutaan käytössä oleviin järjestelmiin sekä työhön kuuluvaan asiakas-
palveluun. Seuraavissa produktin kappaleissa käydään läpi työtehtävien hoitoa vaihe
vaiheelta. Opaskirja sisältää muun muassa seuraavia ohjeita; pankkitilien hoito, vuokra-
vakuuksien käsittely, käyttökorvauksien laskutus, haaste- ja häätöprosessin hoito, mak-
sukehotusten ajo ja asukaslaskutus. Näihin kaikkiin työtehtäviin liittyy useita eri vaiheita
ja monen monta asiaa, jotka tulee ottaa huomioon niitä tehdessä.

3.6 Visuaalinen ulkoasu

Opaskirjassa on käytetty Saton visuaalista ilmettä aina fontin valinnasta lähtien. Saton logon väri vaihtelee opaskirjan sivujen alatunnisteissa kappaleiden vaihtuessa ja sama värimaailma seuraa myös kappaleiden väliotsikoissa. Opaskirjassa olevat kansilehtikuvat kappaleiden välissä ovat Saton markkinointimateriaalia ja piristävät produktia sekä jaksottavat sitä mukavasti tehden siitä myös visuaalisesti kauniin produktin.

3.7 Yhteenveto

Opaskirjasta tuli lopulta 185-sivuinen, värikäs ja tuhti tietopaketti. Jo ennen valmistumistaan se pääsi osittain koekäyttöön tiimini uusien palveluasiantuntijoiden toimesta. Opaskirjasta saamani palaute oli erittäin hyvää ja olen myös itse käyttänyt opaskirjaa jo monet kerrat tyytyväisenä tehdessäni eri työtehtäviä. Joka aamu avaan opaskirjan koneelleni, jotta voin siitä päivän aikana katsoa ja ottaa tarvitsemiani tietoja työtehtävien hoitamiseen. Koen että opaskirja sujuvoittaa työskentelyäni, sillä minun ei tarvitse enää lähteä metsästäämään jotakin paperista ohjeistusta jostakin työpöytäni syövereistä vain todetakseni sen olevan joko vanhentunut tai väärä ohje juuri sen työtehtävän tekoon.

Uskon että tulevaisuudessa uudet palveluasiantuntijat omaavat sähköisen opaskirjan käyttöönsä nopeasti ja mieltävät sen helppokäyttöisenä apuvälineenä, joka ennen kaikkea mahdollistaa heidän itsenäisen työskentelyn jo varhaisessa vaiheessa. Ilman opaskirjaa ja siinä olevia työtehtäväohjeistuksia, on etenkin uusien palveluasiantuntijoiden hankalampaa omata näin laajan työnkuvan työtehtäviä optimaalisessa ajassa. Mitä nopeammin uudet palveluasiantuntijat sisäistävät työnkuvaan kuuluvat työtehtävät ja pystyvät toimimaan niissä mahdollisimman itsenäisesti, sitä vähemmän lisäresursseja perehdyttämiseen täytyy varata tiimin muilta työntekijöiltä, tiiminvetäjältä sekä esimieheltä.

Opaskirja on iso asia tiimilleni ja sen tärkeyttä ei voine korostaa liikaa. Hyödynne kaikki siitä, osa enemmän ja osa vähemmän. Lopputulos on laadukas ja käytettävyys huippuluokkaa. Tästä on hyvä jatkaa opaskirjan kehittämistä, sillä paljon on vielä työtehtäväohjeistuksia, joita tässä versiossa ei nähdä. Mahdollisesti tulevaisuudessa opaskirja on hyvinkin kattava, mutta valmista siitä ei ole tarkoitus tehdä, vaan ennemminkin pitää se ajantasaisena ja kehittää sitä edelleen.

4 Pohdinta

Opinnäytetyöprojekti oli hyvin intensiivinen ja lyhyt sen laajuuteen nähden. Työstin opinnäytetyötä kokopäivätyön ohessa muutaman kuukauden ajan, joten työskentely oli hyvin suunnitelmallista ja peräänantamatonta. Tässä kappaleessa pohdin opinnäytetyöprojektiä oman oppimisen ja tavoitteiden toteutumisen kautta.

4.1 Oma oppiminen

Opinnäytetyön tekeminen oli hyvin opettavainen kokemus. Projekti vaati paljon pitkäjänteisyyttä, tahdonvoimaa sekä aikatauluttamista. Joka päivä projekti eteni kohti päämäärää ja samalla oma tietotaito osaaminen karttui kuin huomaamatta.

Teoriaosuuden työstäminen tietoperustaa etsien oli hyvin antoisaa, sillä samalla sai jo työn puolesta tietämiinsä asioihin lähteet ja perustan. Etenkin eri lakien tutkiminen oli mielekästä ja kiinnostavaa. Moni jo työn puolesta tuttu asia avautui lakitekstejä lukiessa itselle entistä paremmin ja myös eri asioiden sidonnaisuudet toisiinsa vahvistuivat.

Itse opaskirjaproduktin tekeminen oli mielekästä alun alkaen. Sain haastaa itseäni produktin parissa niin kuvien muokkaamisessa kuin myös tekstin asettelunkin kanssa. Näin tiedollisesti sekä sivumääräisesti suurta tiedostoa en ole koskaan aiemmin työstänyt. Valtavan tietomassan sekä kuvien hallinnoiminen oli ajoittain hyvinkin työlästä, mutta ilokseni sain huomata lopputuloksen olevan laajuudestaan huolimatta selkeä ja luettava.

4.2 Tavoitteiden toteutuminen

Tavoitteenani oli koota selkeä, helposti päivitettävä ja etenkin uusien työntekijöiden perehdyttämistä helpottava opaskirja tiimini käyttöön. Halusin että luomastani opaskirjaproduktista olisi aidosti hyötyä tiimilleni nyt ja tulevaisuudessa. Koen produktin onnistuneen suunnitelmien ja tavoitteiden mukaisesti. Näen produktin tiimini käytössä jatkossa osana uusien työntekijöiden perehdyttämistä sekä myös muiden työntekijöiden työvälineenä arjessa. Tavoitteiden toteutumista helpotti suuresti oma kiinnostus produktia kohtaan sekä havaitsemani aito tarve sille.

Lähteet

Aaltonen, L. 8.3.2018. Ensiasunnon ostajan keski-ikä on noussut viime vuosina, pitäisi-
kö tästä huolestua? Osuuspankki. Luettavissa: <https://op-koti.fi/ideoita-ja-inspiraatiota/10694fe65c924d7d9a34075689f11b7f-ensiasunnon-ostajan-keskiika-on-noussut-viime-vuosina-pitaisiko-tasta-huolestua>. Luettu: 11.5.2018.

Aravalaki 17.12.1993/1189.

Hienonen, V., Kinnunen, H., Viita, A. 2015. Hyvä vuokrasuhde – Käytännön opas
asunnon vuokraukseen. 5. painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Hughes, S. 22.11.2017. Vuokran korottaminen. Kiinteistölehti. Luettavissa:
<https://www.kiinteistolehti.fi/vuokran-korottaminen/>. Luettu: 15.5.2018

Huovinen, J. 10.1.2016. Vuokranantajan oikeus purkaa vuokrasopimus – Maksamaton
vuokra. Luettavissa. <https://lakahhr.fi/artikkelit/2016/1/9/vuokranantajan-oikeus-purkaa-vuokrasopimus-maksamaton-vuokra>. Luettu: 9.5.2018.

Kaleva, 9.3.2018. Vuokra-asumisen suosio ohittamassa omistusasumisen suurissa kau-
pungeissa – "Nuoret ovat liikkuvampia ja ymmärtävät riskit". Luettavissa:
<http://www.kaleva.fi/uutiset/kotimaa/vuokra-asumisen-suosio-ohittamassa-omistusasumisen-suurissa-kaupungeissa-nuoret-ovat-liikkuvampia-ja-ymmartavat-riskit/787180/>. Luettu: 11.5.2018.

Kuluttajaliitto ry. 2012. Vuokraopas – Neuvoja vuokralaiselle ja vuokranantajalle. Luet-
tavissa: https://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/01/VUOKRAOPAS_FI_2012.pdf. Luettu 8.5.2018.

Kuluttajaliitto ry. 2013. Vuokravakuuden väärinkäyttö yhä yleistä. Luettavissa:
https://www.kuluttajaliitto.fi/wp-content/uploads/2016/09/3_2013.pdf. Luettu
8.5.2018.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481.

Laki saatavien perinnästä 22.4.1999/513.

Maanvuokralaki 29.4.1966/258.

Mettänen, H. 27.3.2016. Yleisin syy, jonka perusteella vuokranantaja päättää vuokrasopimuksen" – tätä velvollisuutta suomalaiset eivät aina hoida. MTV. Luettavissa: <https://www.mtv.fi/lifestyle/koti/artikkeli/yleisin-syy-jonka-perusteella-vuokranantaja-paattaa-vuokrasopimuksen-tata-velvollisuutta-suomalaiset-eivat-aina-hoida/5803468#gs.UNNuJd8>. Luettu: 11.5.2018.

Minilex. Huoneenvuokra-asia haastehakemus. Luettavissa: <https://www.minilex.fi/a/huoneenvuokra-asia-haastehakemus>. Luettu: 9.5.2018.

Oikeudenkäymiskaari 1.1.1734/4.

Oikeus.fi a. 28.11.2013. Tiedoksiantaminen. Luettavissa: <https://oikeus.fi/fi/index/oikeuslaitos/tiedoksiantaminen.html>. Luettu: 9.5.2018.

Oikeus.fi b. 12.6.2015. Häätö. Luettavissa: <https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/haato.html>. Luettu: 9.5.2018.

Palm, K-O. 2.7.2014. Vuokravakuus ja sen palauttaminen. Luettavissa: <https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/6796/vuokravakuus.htm>. Luettu 8.5.2018.

Pikaperintä.fi. Vuokran perintä – Ohjeet vuokranantajalle, jos vuokra jää maksamatta. Luettavissa: <https://www.pikaperinta.fi/blogi/vuokran-perinta-ohjeet-vuokranantajalle-jos-vuokra-jaa-maksamatta>. Luettu: 9.5.2018.

Rikalainen, E. 2009. Asunnon vuokraus – Laki ja käytännöt. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Sato a. Sato yrityksenä. Historia. Luettavissa: <https://www.sato.fi/fi/sato-yritys/historia>. Luettu: 15.4.2018.

Sato b. Sato yrityksenä. Strategia. Luettavissa: <https://www.sato.fi/fi/sato-yritys/strategia>. Luettu 14.5.2018.

Sato tilinpäätös 8.2.2018 Luettavissa:

<http://hugin.info/171820/R/2167045/834107.pdf>. Luettu: 15.4.2018.

Suomen Perintätoimisto Oy. 11.10.2016. Takuuvuokra. Luettavissa:

<https://www.suomenpt.fi/takuuvuokra/>. Luettu 8.5.2018.

Tilastokeskus. 11.10.2017. Ensiasunnon ostajat 2006–2016. Luettavissa:

[http://www.stat.fi/til/asas/2016/01/asas_2016_01_2017-10-](http://www.stat.fi/til/asas/2016/01/asas_2016_01_2017-10-11_tau_007_fi.html#_ga=2.36429024.1571292362.1526046192-170943711.1526046192)

[11_tau_007_fi.html#_ga=2.36429024.1571292362.1526046192-](http://www.stat.fi/til/asas/2016/01/asas_2016_01_2017-10-11_tau_007_fi.html#_ga=2.36429024.1571292362.1526046192-170943711.1526046192)

[170943711.1526046192](http://www.stat.fi/til/asas/2016/01/asas_2016_01_2017-10-11_tau_007_fi.html#_ga=2.36429024.1571292362.1526046192-170943711.1526046192). Luettu: 11.5.2018.

Tolonen, R. 26.10.2015. Asunnon alkutarkastus ehkäisee vuokravakuudesta aiheutuvia riitoja – muista nämä asiat. Luettavissa: [https://www.hs.fi/koti/art-](https://www.hs.fi/koti/art-2000002861893.html)

[2000002861893.html](https://www.hs.fi/koti/art-2000002861893.html). Luettu: 8.5.2018.

Ulosottokaari 15.6.2007/705.

Liitteet

Liite 1. Palveluasiantuntijan opaskirja vuokravalvontaan